

BESCHWERDEMANAGEMENT HANS-WENDT

AUCH WIR MACHEN FEHLER...

1. Was uns wichtig ist

Sie hatten negative Erlebnisse in der Zusammenarbeit mit uns? Es gibt etwas, das Sie an unserer Arbeit stört? Sie haben sich über uns geärgert? Dann bitte, sagen Sie es uns direkt. Denn nur wenn wir wissen, was Sie erlebt haben, können wir uns verbessern. Ihre wertvolle Rückmeldung hilft uns dabei, unsere Arbeit jeden Tag ein Stück besser zu machen. Das kommt allen Menschen bei Hans-Wendt zugute. Sie haben ein **Recht** darauf, mitzubestimmen und sich zu beschweren. Das steht sogar im Gesetz (§45 SGB VIII). Sie müssen dabei **keine Angst** haben. Wir behandeln Sie nicht schlechter, wenn Sie etwas negatives sagen. Wir schützen Sie, hören zu und suchen nach einer Lösung.

2. Für wen ist diese Info?

Diese Regeln gelten für alle Menschen, die mit Hans-Wendt zu tun haben. Dazu gehören:

- **Kinder und Jugendliche.**
- **Eltern und Angehörige.**
- **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.**
- Menschen, die auf anderen Ebenen mit uns zusammenarbeiten, **Kooperationspartner:innen.**

3. Wie sage ich, was mich stört?

Wir wollen es Ihnen so einfach wie möglich machen. Deshalb gibt es verschiedene Wege für Ihr Anliegen:

- **Einfach sagen oder aufschreiben:** Sprechen Sie mit einer Person bei Hans-Wendt, der Sie vertrauen. Oder schreiben Sie Ihre Beschwerde auf und schicken Sie sie uns zu.
- **(Anonyme) E-Mail:** Sie können eine E-Mail schreiben (Beschwerde@hwst.de), ohne dabei Ihren Namen zu nennen. Unser **Qualitäts-Beauftragter** bekommt diese Nachricht. Er ist ein echter Mensch, der sich um Ihr Problem kümmert und es an die richtige Stelle weiterleitet.
- **Wir nehmen Sie ernst:** Wir prüfen jede Beschwerde gründlich und geben Ihnen eine Rückmeldung. Das kann allerdings bei anonymen Beschwerden nur eingeschränkt erfolgen.
- **Nichts Schlimmes passiert:** Sie müssen keine negativen Konsequenzen fürchten, nur weil Sie sich beschwert haben. Wir sorgen dafür, dass Ihnen daraus kein Nachteil entsteht.

4. So läuft eine Beschwerde ab

Wenn Sie uns sagen, was Sie stört, machen wir diese Schritte:

1. **Zuhören und aufschreiben:** Wir hören Ihnen genau zu. Wir schreiben die wichtigen Punkte in einem Protokoll auf. So geht keine Information verloren.
2. **Prüfen:** Wir schauen uns das Problem genau an. Wir prüfen auch, wer die beste Person ist, um Ihnen zu helfen. Wenn nötig, geben wir die Informationen an die Leitung weiter.
3. **Gemeinsam lösen:** Wir suchen zusammen mit Ihnen nach einer Lösung. Sie können mitentscheiden, was passieren soll.
4. **Rückmeldung:** Wir teilen Ihnen mit, was wir entschieden haben und was wir ab jetzt ändern werden.

5. Die Stufen einer Beschwerde

Meistens lösen wir ein Problem direkt dort, wo es entstanden ist. Wenn wir dort keine Lösung finden, gehen wir eine Stufe weiter nach „oben“. Auf jeder Ebene suchen wir zuerst das persönliche Gespräch mit Ihnen.

Stufe 1: Fachkraft Das ist die Person, mit der Sie direkt vor Ort zu tun haben.

↓ **Stufe 2: Einrichtungsleitung** Wenn Sie mit der Fachkraft keine Lösung finden, hilft die Leitung vom Haus oder der Gruppe.

↓ **Stufe 3: Bereichsleitung** Diese Ebene hilft bei schwierigen Themen oder wenn es eine ganze Abteilung betrifft.

↓ **Stufe 4: Vorstand / Geschäftsführung** Die höchste Ebene entscheidet bei sehr wichtigen oder grundsätzlichen Fragen.

Wenn Sie mit der Fachkraft vor Ort nicht sprechen wollen, können Sie sich natürlich auch direkt an eine höhere Stufe (Einrichtungsleitung, Bereichsleitung, Vorstand) wenden.

6. Hilfe von außerhalb

Sie wollen Ihr Anliegen mit jemandem besprechen, der nicht zu Hans-Wendt gehört? Das ist Ihr gutes Recht. Sie können sich dazu an diese Stellen wenden:

- die unabhängige **Ombudsstelle BeBeE**; www.bebree-bremen.de ; 0421/526321-0
- das **Kinderschutzzentrum**; www.dksb-bremen.de ; 0421/24011210
- das für Sie zuständige Jugendamt / Sozialzentrum
- die Heimaufsicht oder
- andere offene Beratungsstellen.

Ihr Recht auf Gehör: Beschwerdemanagement bei Hans-Wendt

Fehler sind Chancen zur Verbesserung. Die Hans-Wendt-Stiftung garantiert ein gesetzliches Recht auf Beschwerde ohne Angst vor negativen Konsequenzen, unterstützt durch einen klar definierten Prozess von der ersten Fachkraft bis hin zu externen Beratungsstellen.



Zuhören & Dokumentieren

Wir hören genau zu und halten alle wichtigen Punkte schriftlich in einem Protokoll fest.

Der Weg Ihrer Beschwerde



Prüfung & Gemeinsame Lösung

Wir prüfen das Anliegen und suchen gemeinsam mit Ihnen nach einer passenden Lösung.



Verbindliche Rückmeldung

Wir informieren Sie über die Entscheidung und welche Änderungen wir ab jetzt umsetzen.

Ihre Rechte & Ansprechpartner



Sicher und Ohne Angst

Niemand wird benachteiligt; Sie haben ein gesetzliches Recht auf Mitbestimmung und Schutz.



Die 4 internen Stufen

Klärung erfolgt stufenweise:
• Fachkraft • Einrichtungsleitung
• Bereichsleitung • Vorstand.



Flexible Kontaktwege

Persönliches Gespräch, schriftliche Mitteilung oder eine anonyme E-Mail an den Qualitäts-Beauftragten.

Externe Beschwerdestellen:

Stelle	Kontaktdaten
Ombudsstelle BeBeE	bebee-bremen.de 0421/526321-0
Kinderschutzzentrum Bremen	dksb-bremen.de 0421/24011220
Jugendamt	Ihr Sozialzentrum vor Ort 0421/3610